

國立東華大學 115 年度推動員工協助方案實施計畫

壹、依據

- 一、行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫。

貳、目的

- 一、落實人性關懷，發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提昇工作士氣及服務效能。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷、樂活健康的工作環境，營造互動良好之組織文化，提昇組織競爭力。

參、服務對象：本校全體教職員工(含計畫專案助理)及駐衛警。

肆、服務模式：採整合式服務模式(內置式並連結外部資源)。

- 一、內置式：由本校相關單位專業人員提供支援服務，使員工直接於工作場域獲得諮詢服務，發揮內置式服務模式之經濟成本優點。
- 二、連結外部資源：運用外部服務機構的安全保密優勢，可推薦、轉介或自行至外部的諮詢與諮商機關接受專業服務。

伍、服務內容

一、個人層次：

(一)工作面：

- 1、建構友善工作環境：實施新進人員講習、在職訓練與進修、促進意見交流等。
- 2、辦理專題講座：提供工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃等專題演講課程。
- 3、提供工作職涯服務：實施參與及建議制度、職務評估與評鑑、績效面談機制及提供職涯諮商協助。

(二)生活面：

- 1、法律諮詢：買賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務及因公涉訟輔助措施。
- 2、財務諮詢：節稅建議、保險規劃及債務處理等諮詢服務。

(三)健康面：

- 1、心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、婚姻與家庭關係、職

場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務。

2、醫療保健：提供政府機關、本校現行各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

二、組織及管理層次：

(一)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(二)管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使主管人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

陸、辦理單位：

一、主辦單位：人事室。

二、協辦單位：本校各相關單位。

柒、實施方式：

一、辦理同仁需求調查：

透過全面性需求調查、相關研習活動調查、員工交流意見信箱及直接面對面溝通機制瞭解同仁需求。

二、工作職涯服務：

(一)建立主動關懷制度並適時提供職涯諮商的協助：人事室為員工關懷總窗口，對於同仁發生婚喪喜慶、重病住院等事宜，主動提供各項補助、慰問金及差假之協辦處理。

(二)成立「員工關懷小組」，建立員工關懷通報制度，以適時發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，陪伴、傾聽、轉介，使其能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。

(三)建置職務升遷及輪調制度：強化人才培育及有效運用人力，增進行政歷練並激勵業務創新與突破。另外針對校務基金進用之人員鼓勵職務輪調，以利組織的活化。

(四)促進友善性別職場環境：宣導性別平等教育、辦理性別主流化研習，提供校園員工多元諮詢管道與友善之性別平等職場環境。

(五)實施激勵士氣措施：透過資深教職員工獎勵、績優職員選拔表揚，以激勵同仁工作士氣。

三、法律扶助服務：

(一)提供花蓮地區法律諮詢與協助服務措施給同仁參酌運用。

(二)員工依法執行職務涉訟時，依據公務人員或教師因公涉訟輔助辦法提

供必要法律之協助。

(三)本校聘有法律顧問，提供同仁公務上專業之建議與諮詢，協助同仁公務上法律相關疑義之需求。

(四)辦理法治系列課程，遴聘法律專家學者擔任講師。

四、心理健康與醫療保健服務：

(一)提供多元醫療諮詢與服務：

1、協請花蓮慈濟醫院、門諾醫院及衛生福利部花蓮醫院等提供健康檢查諮詢服務，並合作簽訂健檢服務優惠合約，對同仁及眷屬健康照護更臻完善。

2、鼓勵同仁至衛生福利部國民健康署「健康九九網站」—「健康檢測」(<https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz>)，依需求(如健康狀況、壓力指數、慢性病風險等)進行簡易初步檢測，協助員工瞭解目前身心適應狀況，及早尋求適當協助資源。

(二)提供心理諮詢服務：

1、提供同仁簡易心情檢測工具—「心情溫度計」(<https://www.tsos.org.tw/web/page/bsrs>)，透過檢測讓同仁瞭解自身心情狀態，以尋求專業協助。

2、本校心理諮商輔導中心設有專業心理師為同仁提供心理諮詢服務、個別心理測驗安排及身心障礙各方面協助，如有個別諮詢需求得以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱(U0903106928@gms.ndhu.edu.tw)，將以密件方式送請心理諮商輔導中心安排協談，並依本校教職員工協談服務作業規定辦理。

(三)辦理自我探索、心理成長講座、心理諮商輔導相關資訊及提供心靈好站，探索系列活動、心靈成長團體等講座，促進同仁身心靈之成長。

(四)辦理員工心理健康講座：

規劃辦理相關員工心理健康講座，內容涵蓋自我成長、壓力管理、溝通技巧、人際關係、親職教育、夫妻溝通、生命教育及衝突管理等講座。

(五)加強單位主管敏感性訓練：

針對部門主管辦理員工癥候異常敏感性訓練，協助主管發現同仁有負面表現、出現可能影響自身生活、工作等警訊時，得主動通報心理諮

商輔導中心介入輔導，或當同仁有任何工作生活等壓力時，協助提出關懷申請。

- (六)自我健康管理活動：協同本校相關單位聘請專家學者辦理醫療衛生保健專題演講、健康急救系列活動、教職員工游泳訓練班、體適能活動、校園健走、健康蔬食活動、推動健康職場、飲食與營養等活動。

五、生活諮詢及托育服務：

- (一)財務諮詢：運用行政院人事行政總處簽定優惠金融機構及國民旅遊卡特約銀行，不定期辦理保險規劃、節稅及債務處理等相關議題講座。
- (二)家庭教育諮詢：全國家庭教育諮詢專線(4128185)(手機請加 02)提供親子溝通、子女教養、婚前交往、婚姻關係經營、家庭資源、生活適應、人際關係等問題之諮詢服務。
- (三)托育服務：本校設有附設實驗國民小學及附設實驗幼兒園供員工子女就讀，給予同仁最安心之托育服務。

捌、建立「非自願個案」及「危機個案」處理流程

針對在辦公場所突發緊急或意外事故之同仁，或工作績效不佳、情緒不穩定卻不願意接受輔導之同仁，以及高度替代性創傷風險職務人員，分別建立一套標準作業流程(SOP)，作為主管及其他同仁處理之依據：

一、非自願個案處理流程(附件1)：

- (一)由本校人事單位與員工直屬主管共同介入處理，依照自傷(殺)、傷人意圖或嚴重情緒困擾等個案評估是否有立即性危險。
- (二)無立即性危險者，進一步聯繫當事人接受諮商意願，當事人如願意接受諮商，即依諮商流程辦理；當事人如不願意接受諮商，得採取其他方式辦理。
- (三)有立即性危險者，視個案情況會同警察單位強制送醫，接受醫療協助及專業輔導，並持續追蹤。

二、危機個案處理流程(附件2)：

- (一)發生重大意外，或因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷或傷人情形時，成立員工協助方案危機事件專案小組，了解事件發生情形，給予所需協助。
- (二)依據危機程度進行緊急危機照護，並通報校長、副校長、警察或消防單位，瞭解事件發生情形(人、事、時、地)及所需協助，持續至危

機程度降低，並進行諮商會談。

玖、辦理宣導推廣活動

一、運用適當場合及管道宣導本方案之內容及提供之服務：

結合本校辦理活動、演講、訓練期間宣導本方案，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。

二、設置本校員工協助方案專區網站，定期更新相關資訊，並製作資源一覽表(附件 3)、小卡、意見問卷調查、宣傳海報等相關資料，以供同仁參閱、運用。

三、於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊並宣導本方案之服務。

四、加強與首長及主管人員的溝通說明，並積極爭取支持與配合。

拾、定期檢討辦理情形

於年度結束及各項活動辦理完成時，定期利用問卷瞭解員工的想法及滿意程度，作為分析本方案實施效益之依據及調整改進之方向。

拾壹、實施期程

自 115 年 1 月 1 日起至 115 年 12 月 31 日止。

拾貳、所需經費：由本校相關經費項下支應。

拾參、倫理責任

本校辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益。

一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

二、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商等個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

三、依據本校員工協助方案資料保存及調閱作業規定：

(一)資料保存：

1、協談服務相關資料由本校列為機密文件處理，相關輔導資訊揭露需取得本校同仁(以下稱當事人)之同意方能向必要對象揭露，需通報之個案則不在此限。

2、受輔當事人應以一案一卷方式，落實個案資料列冊管理，相關資料自當事人接受協談服務之日起 10 年後由本校銷毀。

(二)資料調閱：

1、本人查閱:當事人有權查看其協談紀錄，保管單位不得拒絕，但有

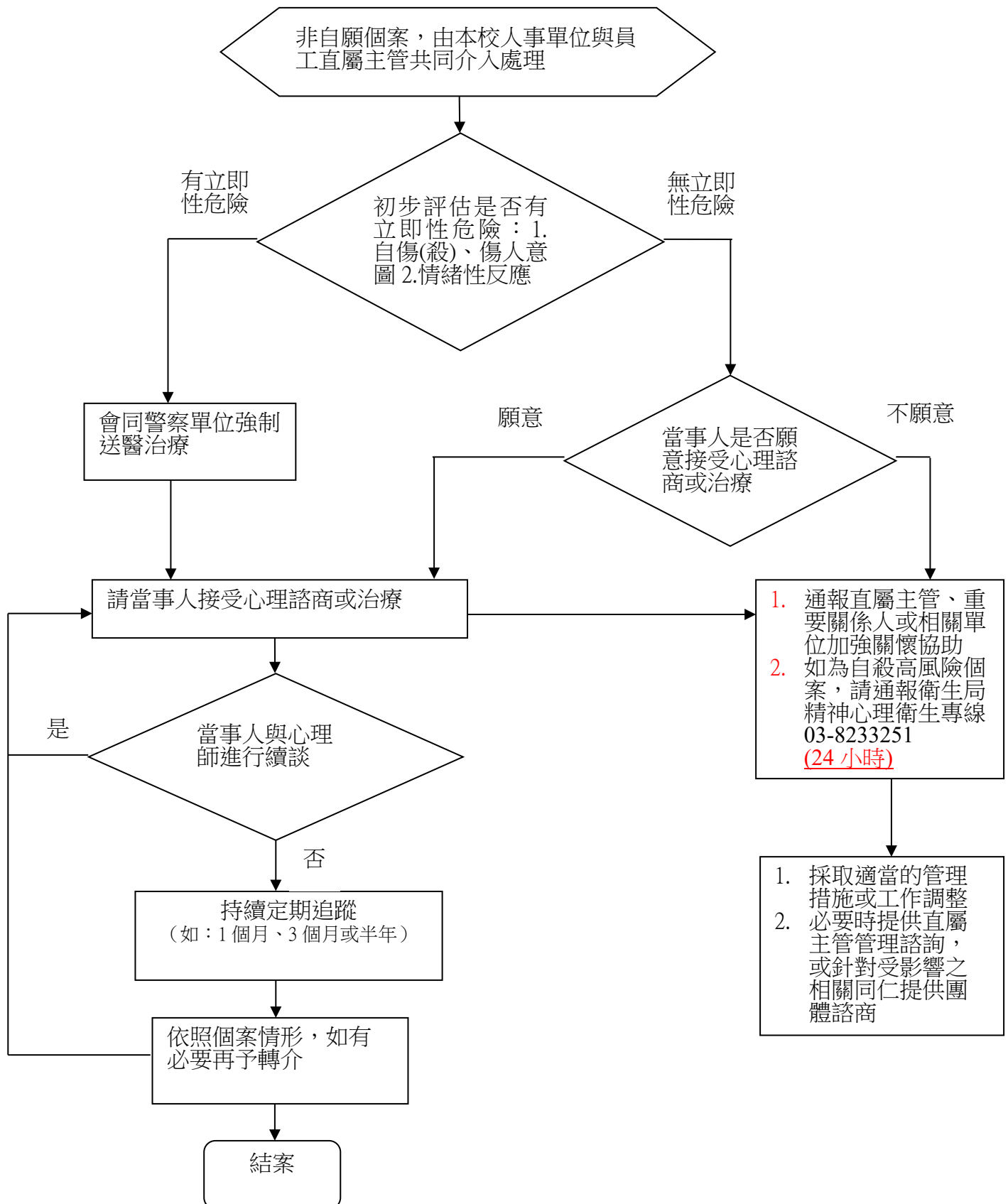
對其產生誤導或不利影響之虞者，不在此限。

- 2、合法監護人查閱：合法監護人或合法第三責任者要求查看當事人之協談紀錄時，應先瞭解其動機，評估當事人之最佳利益，並徵得當事人書面同意。
- 3、其他：其他單位或人員要求查閱當事人協談紀錄時，不得提供，但經當事人同意或有下列情形者，不在此限：
 - (1) 法律明文規定。
 - (2) 為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。
 - (3) 為防止他人權益受重大危害。

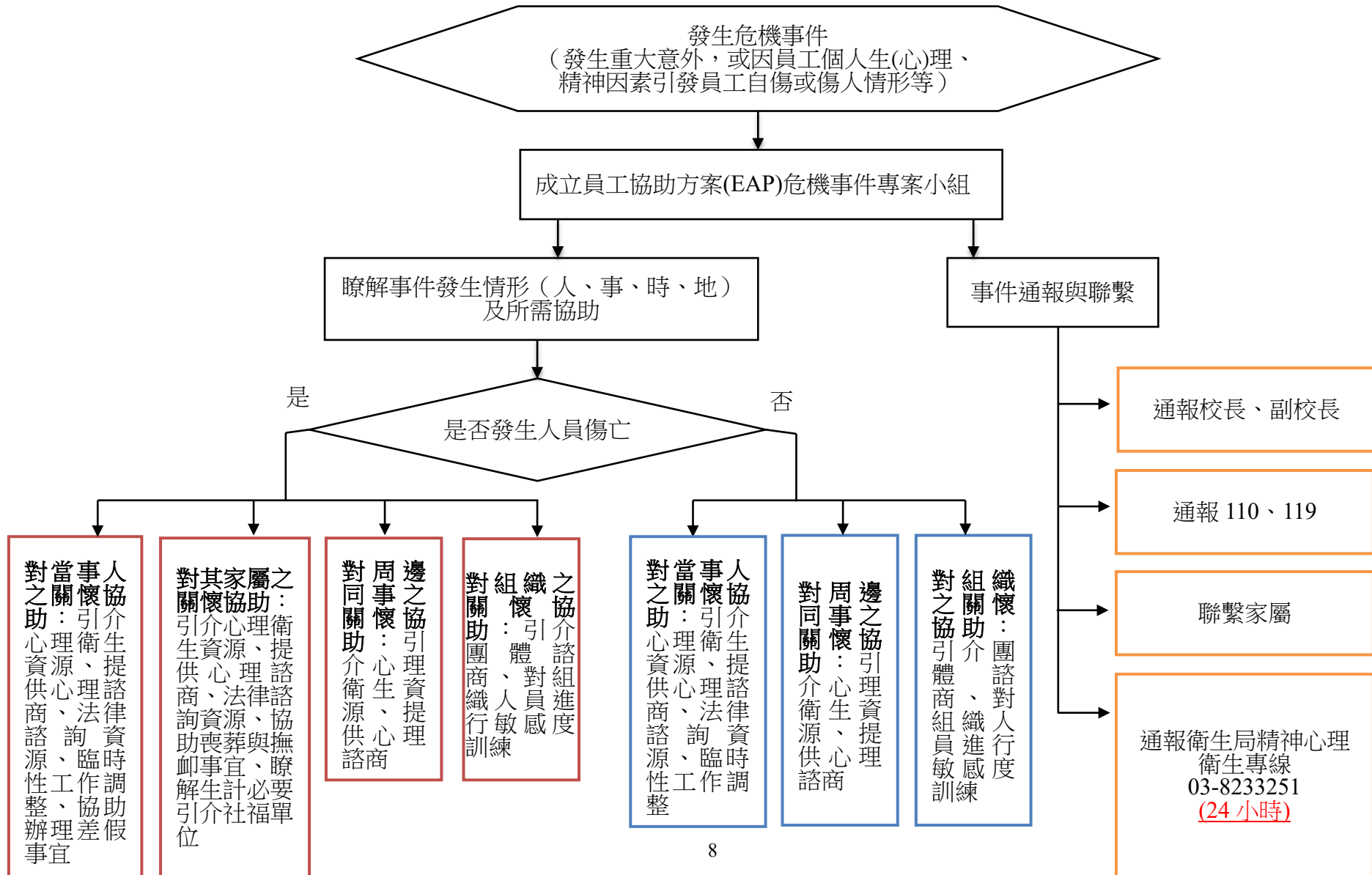
拾肆、附則

- 一、各單位同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依相關請假規定辦理請假事宜。
 - 二、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵且列入年終考績之參考。
- 拾伍、本計畫陳請校長核可後實施，並依實際需要修正之。

國立東華大學非自願個案處理流程



國立東華大學危機個案處理流程



國立東華大學員工協助方案資源一覽表

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
心理諮詢	壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等	<ul style="list-style-type: none"> ● 簡易心情檢測工具—「心情溫度計」，網址：https://www.tsos.org.tw/web/page/bsrs ● 本校員工個別諮詢服務 同仁如有個別諮詢需求得以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱：e56187@gms.ndhu.edu.tw，將以密件方式送請心理諮商輔導中心安排協談，並依本校教職員工協談服務作業規定辦理。 ● 衛生福利部 24 小時免付費心理諮詢服務專線：1925(依舊愛我) ● 花蓮縣衛生局社區心理衛生中心 【北區】諮詢專線：03-8351885；地址：花蓮市林森路 391 號(花蓮市公所斜對面) 【南區】諮詢專線：03-8760208；地址：花蓮縣鳳林鎮光復路 94 號(鳳仁國小羽球館) 線上預約「心理諮詢」服務，網址：https://dapc.hlshb.gov.tw/mentalHealth/contactUs ● 生命線：1995（要救救我）網址：http://www.life1995.org.tw/ 花蓮縣生命線協會 服務電話：038-339595；E-mail：service@hlhlife.tw ● 張老師：1980（依舊幫您）網址：http://www.1980.org.tw/ ● 男性關懷專線：0800-013-999；簡介：https://www.mohw.gov.tw/cp-16-36734-1.html ● 花蓮縣婦女福利服務中心—婦女心理諮商服務 服務方式：採電話預約報名，03-8246385 分機 13 網址：http://www.hualienwomen.org.tw/p6-3.php
法律諮詢	公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等	<ul style="list-style-type: none"> ● 本校兼任法律顧問李蒼棟律師 電話:03-9320660；電子郵件信箱:iu6922@yahoo.com.tw ● 花蓮縣政府免費法律諮詢服務 一、北區：現場排隊(採總量管制，原則以 12 人次為限，可於當日上午 8:30 先至馬上辦中心登記)。 時間：每星期三上午 10 時至 12 時 地點：縣府馬上辦中心(花蓮市府前路 17 號) 電話：03-8232050(民政處自治行政科) 二、中區：電話預約 時間：每月第三個星期三上午 10 時至 12 時 地點：中區服務中心(花蓮縣鳳林鎮光復路 94 號) 電話：03-8760089 三、南區：電話預約(與法律扶助基金會花蓮分會合作辦理) 時間：每星期五下午 2 時至 5 時 地點：南區服務中心(花蓮縣玉里鎮莊敬路 8 號) 電話：03-8980561 ● 法律扶助基金會花蓮分會免費法律諮詢服務 ➤ 電話：(03)822-2128；地址：花蓮市順興路 12 之 1 號 網址：https://www.laf.org.tw/index.php?action=location&Sn=457 ➤ 現場法律諮詢駐點一覽表(含無障礙資訊)，網址：https://docs.google.com/

		<p>e.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQY0npT-2-AwagUNSlYw5T18TGBv e2OZ7rDaOVS92_dvoIdy9fxNT-UaZ3vQQIvNg/pub?output=xlsx</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 花蓮律師公會 時間：每週二上午 9:00~12:00、每週四下午 2:00~5:00 地點：花蓮市府前路 15 號(花蓮地方法院內) 預約電話：03-8222128 ● 臺灣花蓮地方法院免費法律諮詢服務 一、現場諮詢(抽號碼牌)： 時間：上班日，上午 8:00~12:00、下午 13:30~15:30 地點：地方法院服務窗口 電話：03-8225144 分機 240、241(訴訟輔導科) 二、視訊諮詢服務，網址：https://hld.judicial.gov.tw/tw/np-4973-311.html ● 花蓮縣婦女福利服務中心—婦女法律諮詢服務 服務方式：採電話預約，03-8246385 分機 13 網址：http://www.hualienwomen.org.tw/p6-4.php
<p>財務諮詢</p>	<p>稅務處理、債務處理、保險規劃等諮詢服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 國民旅遊卡特約銀行(玉山銀行)諮詢服務電話：02-55781383 ● 提供稅務問題諮詢服務 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 地方稅免付費電話：0800-386969 ➢ 花蓮縣地方稅務局 電話：03-8226121；地址：花蓮市府前路 19 號 ➢ 國地稅免付費電話：0800-000321 ➢ 財政部北區國稅局 花蓮分局(轄區：玉里稽徵所以外地區) 電話：(03)8311860；地址：花蓮市明禮路 131 號 玉里稽徵所(轄區：玉里、瑞穗、富里、卓溪) 電話：(03)8881070；地址：花蓮縣玉里鎮光復路 52 號
<p>醫療保健諮詢</p>	<p>飲食營養、運動保健、用藥安全、健康檢查評估建議、各項衛教等諮詢服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 本校 113 年度起特約醫院，網址：https://rb005.ndhu.edu.tw/p/406-1005-217232_r358.php ● 衛生福利部國民健康署「健康九九」—「健康檢測」，網址：https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz 檢測項目：簡式健康表、壓力指數、身體質量指數、飲食行為、尼古丁成癮、阿姆斯特勒方格表(老年黃斑部病變)、主要慢性疾病(冠心病、糖尿病、高血壓、腦中風、心血管不良事件)風險…等 ● 花蓮縣衛生局提供母乳哺育(婦幼照護)、癌症防治、長者健康促進、食品安全、防疫…等諮詢 電話：03-8227141(說明諮詢項目後由總機轉專人) ● 本校教職員工運動班，課程相關資訊依體育中心公告辦理。
<p>其他諮詢</p>	<p>子女托育</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 本校附設實驗國民小學附設幼兒園： http://ndhukids.tw.class.uschoolnet.com/ 有關小學一年級新生暨附設幼兒園新生登記入學、轉學就讀二到六年級或幼兒園等相關事宜，依人事室公告辦理。 ● 本校附設花蓮縣私立實驗幼兒園： https://ndhuk.com/

	<p>家庭教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 全國家庭教育諮詢專線：412-8185 (幫一幫我) (手機請加 02) 服務項目：親職教養、親子關係、情感交往、婚前與婚後關係經營、家庭資源與管理、家庭生活調適等諮詢 服務時間：週一至週六上午 9 點至 12 點，下午 2 點至 5 點，週一至週五 晚間 6 點至 9 點 ● 花蓮縣家庭教育中心 服務項目：各項家庭教育活動，辦理親職教育、婚姻教育、性別教育、倫理教育、學校家庭教育、增能課程、優先接受家庭教育服務等。 電話：03-8569692；地址：花蓮市達固湖灣大路 1 號 2 樓
--	-------------	---